

# CONCURRENCE ET CONSOMMATION

La Lettre d'information de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

n° 18 - mai/juin 2017



Consommation



Sécurité



Concurrence



Fraude financière

**ZOOM** > Vente de billets d'avion, des pratiques frauduleuses sanctionnées par la DGCCRF > Loi anti-cadeaux : une condamnation exemplaire dans le secteur dentaire > Près de 70 000 réclamations enregistrées à la DGCCRF en 2016 > Télécare, l'outil informatique de déclaration en ligne des compléments alimentaires a un an ! > Optique et audioprothèse : transparence sur les tarifs et meilleure traçabilité des produits > Été 2017, les conseils de la DGCCRF > C'est parti pour les soldes d'été !

**INTERVIEW** > En savoir plus sur les additifs alimentaires ?

**TRANSACTIONS ET INJONCTIONS** > Éclairage public (Ardèche) > Réservations hôtelières (Ille-et-Vilaine) > Rénovation de cuisine scolaire (Val d'Oise)

**ENQUÊTES** > Produits d'hygiène féminine, les résultats de l'enquête > Colliers et bracelets pour jeunes enfants, un taux de dangerosité encore trop élevé

**RÉGLEMENTATION** > Quand la cuisine se réinvente > Oeufs fermiers ?

Q ZOOM

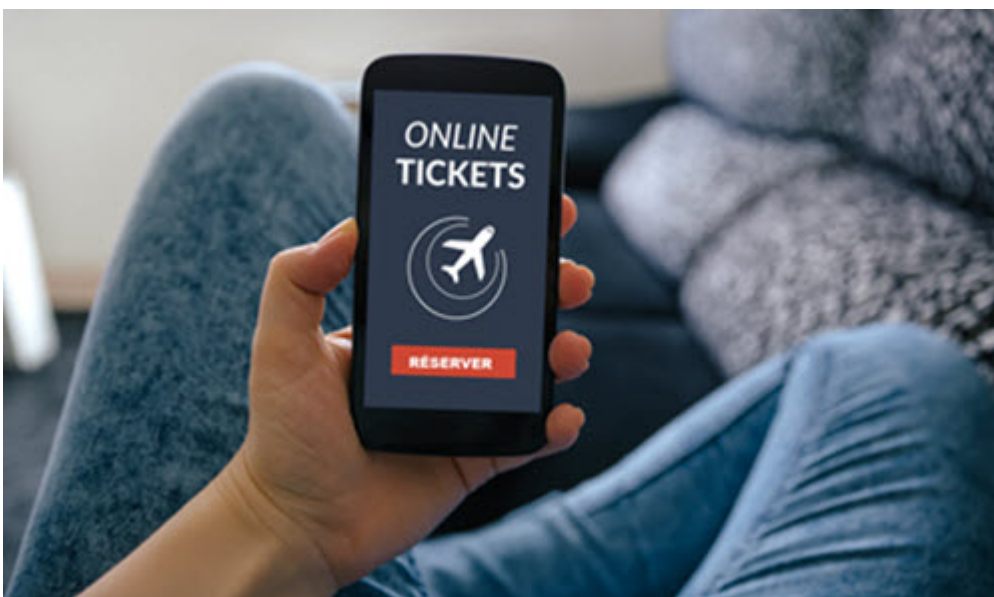
▶ **CONSULTER LES  
PRECEDENTS NUMEROS**

▶ **S'ABONNER GRATUITEMENT**

▶ **GARDER LE CONTACT**  



## Vente de billets d'avion, des pratiques frauduleuses sanctionnées par la DGCCRF



© Fotolia

Parfois inférieurs de plus de 50 % au prix réel payé par le client, les prix affichés des billets d'avion proposés à la vente en ligne trompent le consommateur et faussent les résultats des comparateurs. Devant la persistance de ces pratiques frauduleuses en matière d'affichage des prix identifiées par la DGCCRF, des sanctions ont été prononcées à l'encontre des sociétés incriminées. L'entrée en vigueur, en juillet 2017, d'un arrêté relatif à l'information sur les prix

### Communiqués de presse

**Condamnation de la société Expedia** : la Cour d'appel de Paris condamne cette société pour déséquilibre significatif dans ses relations commerciales avec les hôteliers.

▶ [Le communiqué \[PDF\]](#)

**Siphons culinaires** : la DGCCRF rappelle aux consommateurs les risques de certains siphons culinaires.

▶ [Le communiqué \[PDF\]](#)

▶ [Pour en savoir plus](#)

des prestations de certains services de transport public collectif renforcera les obligations des professionnels du secteur et apportera plus de transparence pour les consommateurs.

[▶ L'article](#)



## Loi anti-cadeaux : une condamnation exemplaire dans le secteur dentaire



© Phovoir

La Cour d'appel de Paris vient d'infliger de lourdes amendes à un groupe de vente de matériel dentaire pour avoir mis en place un système de fidélisation des chirurgiens-dentistes par l'octroi de cadeaux. Le renforcement du cadre juridique contribuera à une meilleure prévention des conflits d'intérêts et à une meilleure régulation des avantages commerciaux accordés aux praticiens afin de garantir aux patients une offre de soin de qualité.

[▶ L'article](#)



## Près de 70 000 réclamations enregistrées à la DGCCRF en 2016

 **Le chiffre**

# 10 829

sites internet contrôlés en 2016.

[▶](#) *L'activité de la DGCCRF en 2016*

 **Agenda**

### Journées européennes du patrimoine

La 34<sup>e</sup> édition des JEP, placée sous le thème « jeunesse et patrimoine », se déroulera les 16 et 17 septembre 2017. Rendez-vous à Bercy !

### Nouvelle édition de la fête de la gastronomie



L'édition 2017 de la 7<sup>e</sup> Fête de la gastronomie sur le thème « au coeur du produit » aura lieu du 22 au 24 septembre 2017 sous le parrainage de Stéphane Layani, président du marché international de Rungis.

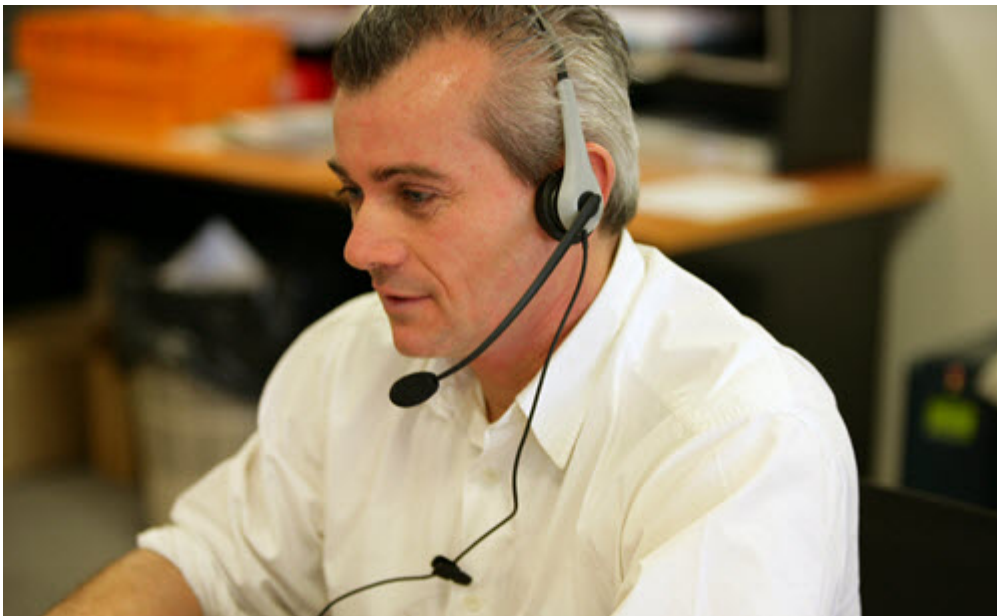
[▶](#) *Pour en savoir plus*

 **Vient de paraître**

### Professionnels, comment choisir un médiateur de la consommation ?



© Phovoir



© Phovoir

Pour mieux répondre aux attentes des consommateurs et identifier les secteurs de la consommation les plus sensibles, la DGCCRF recense et analyse chaque année les réclamations des consommateurs et des professionnels. En hausse de 2,7 % par rapport à l'année 2015, près de 70 000 réclamations ont été enregistrées en 2016.

▶ Les chiffres-clés de 2016

▶ Pour en savoir plus



## Téléicare, l'outil informatique de déclaration en ligne des compléments alimentaires a un an !



© Creative Commons

Depuis avril 2016, les professionnels bénéficient de Téléicare, téléprocédure destinée à la déclaration des compléments alimentaires. Ce premier anniversaire donne l'occasion de faire le bilan de ce nouvel outil et des fonctionnalités proposées aux entreprises et aux consommateurs.

▶ L'article



▶ Lire la suite

▶ Litiges de consommation [PDF]

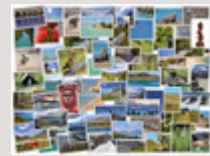
## Attention aux faux ordres de virement



© Creative commons

▶ Lire la suite

## Un guide du voyageur



© Fotolia

Des fiches pratiques très utiles pour préparer ses déplacements et son hébergement.

▶ Lire la suite

## Fiches pratiques

▶ Plateformes de réservation en ligne (hôtels et restaurants)

▶ Travaux à domicile

▶ Dépannage à domicile

▶ Baladeur musical : précautions d'usage

▶ Le tatouage

▶ Boissons énergisantes

## Le droit des pratiques restrictives de concurrence



© Fotolia

## Optique et audioprothèse : transparence sur les tarifs et meilleure traçabilité des produits



© Phovoir

Deux arrêtés renforçant l'information du consommateur dans le secteur de l'optique et des audioprothèses ont été publiés. Ils entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Ces textes permettent une plus grande transparence quant aux tarifs pratiqués et précisent les informations qui doivent accompagner chaque dispositif médical pour en assurer la traçabilité.

- ▶ [Pour en savoir plus](#)
- ▶ [Fiche pratique : dispositifs médicaux](#)
- ▶ [Fiche pratique : optique](#)
- ▶ [Fiche pratique : appareils auditifs](#)



## Été 2017, les conseils de la DGCCRF

**TEMPS FORTS**



## GUIDE 2017 DES VACANCES D'ÉTÉ

© Fotolia

Hébergement, produits solaires, restauration, sports de plein air, découvrez tous les conseils pour bien réussir vos vacances.

Le podcast de l'atelier du 19 mai est en ligne.

▶ [Le podcast de l'atelier](#)

## Le panorama des textes



© Fotolia

▶ [Le panorama de juin](#)

## Rapport annuel ministériel



© Bercy Ph.Ricard

▶ [Le bilan 2016](#)

▶ La brochure

▶ Les derniers contrôles réalisés par la DGCCRF



## C'est parti pour les soldes d'été !



© Fotolia

Les soldes sont une période particulière qui permet aux commerçants d'écouler rapidement leurs stocks de marchandises et aux consommateurs de bénéficier de réductions de prix souvent intéressantes. Un produit soldé peut-il être échangé ? Un commerçant est-il tenu de solder tous ces produits ? Quelles sont les périodes de l'année où vous pouvez bénéficier de ces ventes ? Retrouvez toutes les réponses à ces questions.

▶ L'espace dédié aux soldes

## INTERVIEW



### En savoir plus sur les additifs alimentaires ?



© DGCCRF

Loïc TANGUY, directeur de cabinet à la DGCCRF nous décrypte les caractéristiques de ces substances présentes dans les aliments que nous consommons. Colorants, édulcorants, épaississants, comment les repérer et quels sont les moyens utilisés par la DGCCRF pour protéger les consommateurs au quotidien.

▶ Découvrez l'interview en vidéo

## TRANSACTIONS ET INJONCTIONS



### Éclairage public (Ardèche)



© Bercy-Ph-Ricard

Une pratique d'entente illicite dans le secteur des marchés publics entre sociétés spécialisées dans les installations électriques a été relevée par la DGCCRF. Des consultations concernant des travaux de fournitures, d'entretien électrique et d'éclairage public ont été lancées par plusieurs villes du département de l'Ardèche. Des informations ont été échangées préalablement à la remise des candidatures, ce qui est contraire au Code de commerce. Une

injonction et une transaction d'un montant de 50 000 euros (justifiée par l'étendue des pratiques et des gains obtenus) ont été proposées par la DGCCRF aux entreprises. Ces propositions ont été acceptées par les entreprises en cause.

 [L'affaire \[PDF\]](#)



## Réservations hôtelières (Ille-et-Vilaine)



© Fotolia

Une pratique de prix minimaux imposés entre une association chargée de l'exploitation d'un palais des congrès et les hôteliers situés à Saint-Malo a été mise en évidence par la DGCCRF. Une charte régissant les relations entre l'association et les hôteliers comportait une clause de parité tarifaire interdisant aux établissements signataires de proposer des prix inférieurs aux "tarifs congrès" négociés annuellement par l'association pour son propre

compte. La pratique de prix minimaux imposés est contraire au Code de commerce. La DGCCRF a enjoint à l'association de supprimer cette clause et d'en informer ces partenaires. L'association a donné suite à cette injonction et mis en oeuvre les mesures demandées.

 [L'affaire \[PDF\]](#)



## Rénovation de cuisine scolaire (Val d'Oise)



© Fotolia

La DGCCRF a constaté l'existence de pratiques concertées entre quatre entreprises dans le secteur de la rénovation de cuisine lors d'avis d'appel à la concurrence lancés par le Conseil général du Val d'Oise pour la réalisation de travaux et la fourniture de matériels dans les collèges du département. Ces pratiques contreviennent aux dispositions du Code de commerce. Les transactions, pour un montant allant de 12 800 euros à 52 000 euros tenant compte de la

taille des entreprises et de l'ampleur des pratiques, proposées par la DGCCRF ont été acceptées par ces entreprises.

 [L'affaire \[PDF\]](#)

## ENQUÊTES



### Produits d'hygiène féminine, les résultats de l'enquête



© Fotolia

La sécurité des articles d'hygiène féminine a fait l'objet d'une enquête de la DGCCRF. Des tests approfondis ont été menés en laboratoire sur 27 références de produits afin de détecter d'éventuelles substances chimiques. Même si l'enquête a confirmé la présence, à l'état de traces, de certains résidus chimiques, aucun danger grave et immédiat n'a été détecté sur les produits analysés.

 [L'enquête](#)



### Colliers et bracelets pour jeunes enfants, un taux de dangerosité encore trop élevé



© Fotolia

La DGCCRF a procédé à une enquête sur la sécurité des colliers et bracelets pour jeunes enfants. Les contrôles ont montré que la réglementation sur la sécurité de ces produits reste insuffisamment connue et appliquée par certains professionnels. Sur 32 produits prélevés et analysés en laboratoire, 28 ont été considérés comme dangereux en raison d'un risque de strangulation ou de suffocation.

[▶ L'enquête](#)

## ➤ RÉGLEMENTATION



### Quand la cuisine se réinvente



© Fotolia

Aux menus traditionnels, s'ajoutent désormais dans certains restaurants des menus « thématiques » qui n'indiquent pas toujours la nature des ingrédients utilisés.

[▶ L'article](#)



### Oeufs fermiers ?



© Fotolia

« Fermier », « produit de la ferme » ou « produit à la ferme », ces mentions valorisantes sont particulièrement prisées par les consommateurs. La réglementation précise quelles modalités d'alimentation des poules pondeuses autorisent l'apposition de ces mentions valorisantes, garantissant ainsi aux consommateurs un produit conforme à leurs attentes.

[▶ L'article](#)

[ABONNEMENT](#) - [MODIFICATION DE VOTRE ABONNEMENT](#) - [ARCHIVES](#) - [RSS](#) - [DÉSABONNEMENT](#)

Concurrence et consommation est éditée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, ministère de l'Économie et des Finances. Cette publication est diffusée à des fins d'information et de communication se rapportant à l'activité et aux missions de la DGCCRF à l'exclusion de toute sollicitation commerciale. Directrice de la publication : Nathalie HOMOBONO / Rédactrice en chef : Cécile BERSON-PRAT / Rédactrice en chef déléguée : Catherine DOURSOUNIAN / Équipe de rédaction : Laurence CHESNAIS et les contributeurs / Conception : [Aphania](#) pour le Sircom. Routage : logiciel Sympa. Copyright DGCCRF. Tous droits réservés. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à la DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris Cedex 13 ou par courriel à [contact-concurrenceetconsommation@kiosque.bercy.gouv.fr](mailto:contact-concurrenceetconsommation@kiosque.bercy.gouv.fr)